



شركة شبكة الخدمات الآلية
Automated Services Network Co.

سياسات وإجراءات الموارد البشرية

نسخة: 1.4

تاريخ: 2025/12/07

إعتماد


رئيس مجلس الإدارة

صباح خالد الغنيم





المحتوي

4	الرؤية.....
4	المهمة.....
4	الأهداف.....
5	نطاق التطبيق.....
5	مسئولية تطبيق الدليل.....
6	تخطيط القوى العاملة والإختيار والتعيين.....
6	الأهداف.....
6	الإجراءات.....
6	الإختيار والتعيين.....
6	شروط التعيين.....
7	مصادر التعيين.....
7	المقابلات الشخصية.....
7	مسوغات التعيين.....
8	خطاب عرض العمل.....
8	عقد العمل.....
8	التعيين ومباشرة العمل وفترة الإختبار.....
8	شهادة لمن يهيمه الأمر.....
9	الموظفين المؤقتين.....
9	الدوام والأجازات.....
9	أيام العمل وساعات الدوام.....
9	ساعات العمل الإضافية.....
9	العطلات والأعياد الرسمية.....
10	الأجازة السنوية.....
10	الأجازة المرضية.....
10	أجازة الوضع ورعاية الطفل.....
10	إجازة للتراحم مع الأقربين.....
10	المأموريات.....
10	رحلة عمل خارجية.....
11	مأمورية عمل داخلية.....
11	الواجبات الوظيفية والمخالفات الإدارية والجزاءات التأديبية.....

11	الواجبات الوظيفية:
11	المخالفات الإدارية:
11	الجزاءات التأديبية:
12	إنقضاء علاقة العمل وإنهاء خدمة الموظفين:
12	الإستقالة:
13	فصل للغياب المتكرر أو الإنقطاع عن العمل:
13	إنهاء الخدمة أو الفصل لعدم الكفاءة:
14	الوفاء حقيقة أو حكماً:
14	العجز الكلي عن أداء العمل المكلف به:
14	الحكم نهائياً بعقوبة جنائية أو بعقوبة مقيدة للحرية:
14	الرواتب والمزايا النقدية والعينية الأخرى:
15	الراتب الأساسي:
15	المكافآت السنوية والعمولات والحوافز الشهرية:
15	المكافآت الإستثنائية:
15	السيارات وبدل الإنتقال:
15	الهاتف وبدل الهاتف:
15	تعويض نهاية الخدمة:
16	الترقيات وزيادة الرواتب:
16	ملفات وسجلات الموظفين:
16	التأمينات الإجتماعية:
17	مرافق الشركة:
17	ممتلكات الشركة:
17	الملابس والمظهر العام:
17	إستعمال الهاتف والفاكس والإنترنت:
17	مفهوم وأهداف ومجال تطبيق نظام تقييم أداء الموظفين:
17	الأهداف:
18	نظام تقييم أداء الموظفين قبل إنتهاء فترة الإختبار:
18	نظام تقييم أداء الموظفين الدوري:
19	التدريب:
19	تحديد الاحتياجات التدريبية:
19	تقييم فاعلية التدريب:
19	تدريب غير مخطط (تدريب طارئ):
19	الملف التدريبي:

الرؤية

وضع الشركة كأحد أفضل الشركات الجاذبة لأكفأ العناصر البشرية.

المهمة:

من خلال قناعة الإدارة العليا للشركة بأن المورد البشرى من أهم أصول الشركة، لذا أصبحت مهمة إدارة الموارد البشرية هى إستقطاب العناصر البشرية المتميزة والعمل المستمر على تنمية هذه العناصر عن طريق التدريب المستمر لخلق كوادر فنية وإدارية طبقاً للمستويات العالمية من خلال مناخ عمل ومزايا منافسة بما يتناسب مع استراتيجية الشركة.

الأهداف:

- إصدار سياسات وإجراءات ونظم رقابية مستديمة موحدة تنظم العلاقة بين الموظفين والشركة.
- إنشاء هياكل تنظيمية مرنة وسهلة التطبيق.
- تأسيس خطة القوى الموظفة والتأكد من تحديد الحجم الأمثل من العمالة المؤهلة الذى يحقق البعد الإقتصادى وترشيد الإنفاق والذى يمكن من إدارة دفة العمل دون الإخلال بالأعمال المكلفين بها أو جودتها.
- جذب وإستبقاء وتشجيع الموارد البشرية ذات الكفاءة العالية على جميع المستويات.
- تحديد المهام والمسئوليات لكل الوظائف من خلال توصيف وتصنيف وتقييم كافة الفئات الوظيفية على مستوى الشركة.
- إنشاء هيكل أجور دائم المنافسة والإشراف على إعداد المرتبات والأجور والإستحقاقات الشهرية للموظفين والتأكد من سلامة النظم والتعليمات واللوائح الخاصة بشئون الموظفين وحفظ ملفات الموظفين.
- تحفيز الموظفين عن طريق وضع نظم متطورة وعادلة للعلاوات والمكافآت ترتبط بالأداء الشخصى بما يكفل تحديد العناصر المميزة والمجتهدة وغيرها من الموظفين.
- تأسيس نظام عملى وشامل لتقييم أداء جميع الموظفين بما يؤدى إلى نتائج فعالة لتطوير أداء الموظفين وتحسينه.
- الإستثمار فى المورد البشرى عن طريق التدريب وتنمية المهارات بشكل مستمر لرفع كفاءة وأداء الموظفين وإطلاعهم على التكنولوجيا الحديثة المستخدمة فى إتمام أعمالهم.
- خلق روح الولاء والانتماء للموظفين فى الشركة على كافة مستوياتهم الوظيفية وتحفيزهم للعمل كفريق، وتقديم كافة الخدمات والرعاية الإجتماعية للموظفين وكذلك دعم خطوط الإتصال بين كافة المستويات الوظيفية.
- ترجمة السياسات والإجراءات إلى نظام آلى متكامل يربط ويراقب كل أنشطة الموارد البشرية.

نطاق التطبيق:

- تعتبر هذه السياسات والإجراءات الموجودة في هذا الدليل مكملة لأحكام نظام العمل المعمول به.
- تسرى أحكام هذه السياسات على جميع الموظفين بالشركة الدائمين (المثبتين منهم والموضوعين تحت الإختبار).
- لا تطبق أحكام هذا الدليل على الأشخاص الذين توظفهم الشركة للقيام بأعمال ومهام مؤقتة أو عرضية أو موسمية.
- الموظفين بعقود خاصة تطبق عليهم الشروط الواردة في عقود توظيفهم بالنسبة لتعيينهم وتحديد رواتبهم وأجالاتهم واستقالاتهم وإنهاء خدماتهم، كما تطبق عليهم طيلة مدة عملهم الشروط الخاصة بواجبات الموظفين والتعليمات التي يصدرها إليهم رؤسائهم وغير ذلك من الأمور المتعلقة بعلاقات العمل بموجب هذا الدليل والتي لا تتعارض صراحة مع شروط توظيفهم.
- تعتبر السياسات والإجراءات في هذا الدليل وتعديلاتها والقرارات التي تصدرها إدارة الشركة بشأن الموظفين جزءاً متماً للعقد الذي يبرم بين الشركة والموظف.
- يحق لإدارة الشركة في أى وقت إدخال أية تعديلات على نصوص هذا الدليل، ويشمل ذلك الإضافة والإلغاء لأى من البنود أو المنافع أو الحقوق الواردة فيه حسب تطور أنظمة الشركة وضمن القوانين والأنظمة الحكومية المنظمة.

مسئولية تطبيق الدليل:

- يعتبر دليل سياسات وإجراءات التوظيف وتطوير ورعاية الموارد البشرية جزءاً من أنظمة وتعليمات الشركة.
- تتاط بالإدارة العليا وحدها صلاحية اعتماد أى تعديل على هذا الدليل.
- إحترام هذه السياسات والإجراءات والعمل بمفهومها واجب على كافة الموظفين في الشركة.
- يستعين المسئولين في الشركة بأحكام هذا الدليل في تعاملهم مع مروضيهم وتوجيههم ومتابعتهم بهدف الحفاظ على الروح المعنوية العالية والأداء الجيد والانضباط، كما يستعين الموظفون به لمعرفة حقوقهم وواجباتهم.
- يتحمل مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام مسئولية تطبيق هذا الدليل في الإدارات والأقسام التابعة لهم، ويمكنهم التشاور مع مدير إدارة الموارد البشرية بشأن حدود ومجالات تطبيق هذه السياسات والإجراءات على أى من الحالات الخاصة.

تخطيط القوى العاملة والإختيار والتعيين:

الأهداف:

- تصميم ومتابعة وتحديث الخرائط التنظيمية لشركات الشركة.
- وضع خطة العمالة السنوية لشركات الشركة والعمل على تطبيقها في التواريخ المحددة لتحقيقها.
- تحديد الميزانية التقديرية السنوية المتعلقة بالمرتبات والمزايا النقدية والعينية للعمالة.

الإجراءات:

- تعتمد إجراءات تخطيط الموارد البشرية على أساس الأهداف الإستراتيجية للشركة وخطط الإدارات المختلفة لتحقيق هذه الأهداف.
- تقوم إدارة الموارد البشرية بتصميم الهيكل التنظيمي للشركة بما يوضح العلاقات البينية بين كافة الإدارات داخل الشركة، ويتم عرضها على الإدارة العليا ثم اعتمادها. يخضع أى تعديل على الهيكل التنظيمي المعتمد للشركة لدراسة مدير إدارة الموارد البشرية واعتماد الإدارة العليا.
- تقوم إدارة الموارد البشرية بعمل بطاقة التوصيف الوظيفي للوظائف الجديدة وإتباع الأسس التالية:
 1. وضع مسمى واضح لكل وظيفة يعكس طبيعة عملها ووضعها فى الهيكل التنظيمي.
 2. تحديد العلاقات الإشرافية والتنظيمية لكل وظيفة بما لا يتعارض مع الوظائف الأخرى وبما يحقق التكامل بينها.
 3. تحديد الحد الأدنى المقبول لإشترطات شغل الوظيفة دون مغالاة أو تفريط بما يسهل لإدارة الموارد البشرية تعيين العناصر المناسبة لأداء الأعمال وبالكلفة المناسبة.
 4. مراعاة التوسعات المستقبلية والزيادة المتوقعة فى حجم أعمال الشركة وما يتطلب ذلك من إمام كل موظف بالشركة إماماً تاماً بدوره ومسئولياته فى تحقيق أهداف الشركة وزيادة حجم وجودة منتجاتها.

الإختيار والتعيين:

تكون إدارة الموارد البشرية مسؤولة عن إصدار و/أو تعديل وتنفيذ أسلوب الإختيار والتعيين وذلك بموافقة مدير إدارة الموارد البشرية واعتماد الإدارة العليا.

شروط التعيين:

يشترط فى كل متقدم لشغل وظيفة بالشركة ما يلى:

1. يكون التعيين بموجب عقد عمل مع مراعاة إشرطات توظيف الأجانب المنظمة لذلك والواردة فى نظام العمل المعمول به.
2. ألا يقل سن المتقدم عن (18) عاماً وألا يزيد عن (60) عاماً. ويجوز الإستثناء من شرط السن المحدد مع تقديم المبررات الكافية لذلك.
3. أن يكون مستوفياً للمؤهلات العلمية والعملية اللازمة لشغل الوظيفة المتقدم لها طبقاً للتوصيف الوظيفي المعتمد للوظيفة مع ضرورة تقديم المستندات الأصلية المؤيدة لحصوله على تلك المؤهلات.

مصادر التعيين:

تكون أولوية شغل الوظائف شاغرة وفقا للترتيب الآتى:

1. عن طريق الترقية أو النقل من إدارة لأخرى.
2. البحث فى مخزون طلبات العمل لإحتمال وجود طلبات تتناسب ومواصفات الوظيفة/الوظائف شاغرة.
3. عن طريق الإعلان فى إحدى مواقع التوظيف على شبكة الانترنت.
4. عن طريق شركة توظيف، ويراعى الحصول على اعتماد الإدارة العليا.
5. عن طريق الإتصالات الشخصية.

المقابلات الشخصية:

1. بالنسبة للمتقدمين من داخل الشركة:
 - يخضع الموظف المتقدم لشغل الوظيفة شاغرة لكافة الإختبارات الفنية والمقابلات الشخصية لتحديد مدى مناسبتها لشغل الوظيفة المتقدم لها.
2. بالنسبة للمتقدمين من خارج الشركة:
 - إستلام وتصنيف طلبات العمل:
 - تقوم إدارة الموارد البشرية بإستلام كافة طلبات العمل الواردة وتسجيلها فى نظام الحاسب الآلى.
 - تقوم إدارة الموارد البشرية بتقييم طلبات العمل مقارنة بالتوصيف الوظيفى المعتمد وفرزها
- إجراءات عقد المقابلات الشخصية والإختبارات الفنية:
 1. تقوم إدارة الموارد البشرية بإرسال طلبات العمل المقبولة إلى المدير المختص لمراجعتها وتحديد مدى مطابقة الخبرات والمؤهلات فى المتقدمين مقارنة بمتطلبات الوظيفة/الوظائف المطلوب شغلها.
 2. يقوم المدير المختص بإعداد كشف بأسماء المرشحين المطلوب إستدعائهم للمقابلات الشخصية والإختبارات الفنية وإرساله لمدير الموارد البشرية وتحديد المواعيد المناسبة للمقابلات والإختبارات الفنية.
 3. يتم تشكيل لجنة المقابلات الشخصية والتي تضم كل من:
 - مدير الإدارة الطالب.
 - مدير إدارة الموارد البشرية.

مسوغات التعيين:

- يلزم على المرشح لشغل وظيفة شاغرة تقديم مسوغات التعيين وهى كالتالى:
 1. صورة شهادة الميلاد.
 2. صورة المؤهل الدراسى أو مستخرج رسمى منه.
 3. صورة شخصية حديثة.
 4. صورة لبطاقة الرقم القومى.

5. صور من شهادات الخبرة السابقة إن وجدت.
 6. صور من شهادات الدورات التدريبية إن وجدت.
- تحفظ جميع مسوغات التعيين في ملف الموظف طوال فترة خدمته بالشركة.

خطاب عرض العمل

1. يتم رفع نتيجة المقابلات الشخصية وكذلك عروض العمل للمرشح/المرشحين المطلوب تعيينهم للإدارة العليا للإعتماد النهائي.
2. بعد تحديد الإختيار النهائي للمرشح/المرشحين للعمل، تقوم إدارة الموارد البشرية بتحديد المرتبات والمزايا النقدية والعينية التي سوف يتم منحها وذلك في الجزء الخاص ب (عرض عمل).
3. يتم الاحتفاظ بنسخة من خطاب عرض العمل في ملف الموظف.

عقد العمل:

1. تقوم إدارة الموارد البشرية بتجهيز عقد العمل باستخدام نموذج "عقد عمل" وتوقيعه من المرشح للعمل وتكون بداية العقد تبدأ إعتباراً من مباشرة الموظف لأول يوم عمل رسمي.
2. في حالة إنتهاء مدة عقد العمل المحدد المدة، يصبح العقد عقد عمل غير محدد المدة ويخضع في هذا لنظام العمل المعمول به.
3. يعتبر توقيع الموظف على عقد العمل وإستلامه العمل إقراراً وقبولاً منه وإلتزاماً بكل ما ورد في شروط العقد وأحكامه.

التعيين ومباشرة العمل وفترة الإختبار:

1. يتولى الرئيس المباشر للموظف الجديد تعريفه بالموظفين الذين سيعمل معهم ويطلعهم على الأعمال التي سيتولى القيام بها ومسئوليات وصلاحيات وظيفته وكذلك تعريفه بمعايير التقييم التي سوف يخضع لها.
2. يخضع الموظف الجديد بمجرد إستلامه العمل لفترة إختبار لمدة ثلاثة أشهر ما لم ينص على غير ذلك في عقد العمل، وتقرر صلاحيته للقيام بالعمل الموكل إليه خلال هذه المدة.
3. يعتبر الموظف مثبتاً بالخدمة إذا إنقضت فترة الإختبار ولم يخطر كتابة بإنهاء خدماته.

شهادة لمن يهمة الأمر:

1. يحق للموظف طلب الحصول على شهادة "لمن يهمة الأمر" من إدارة الموارد البشرية لتقديمها لأي جهة خارجية.
2. تتضمن الشهادة الوظيفة التي يعمل بها الموظف وكذلك مفردات الراتب وتختتم بخاتم الشركة.

الموظفين المؤقتين:

يجوز لمواجهة أعمال طارئة أو عارضه الإستعانة بعدد من الموظفين المؤقتين لإنهاء هذه الأعمال على أن تقوم إدارة الموارد البشرية بتوضيح ذلك للموظف قبل الإستعانة به.

الدوام والأجازات:

أيام العمل وساعات الدوام:

- تكون أيام العمل الرسمية فى الشركة خمسة أيام فى الأسبوع.
- أيام الراحة الجمعه والسبت.
- يتبع جميع الموظفين ساعات العمل الأسبوعية المقررة وهى (40) ساعة أسبوعياً يستثنى من القواعد الواردة أعلاه:
 - الموظفين المسئولون عن المبيعات ومتابعة العملاء وأمن الشبكات.
 - الموظفين المستثنين المذكورين أعلاه يصرف لهم بدل ساعات عمل إضافى ثابت يتناسب مع عدد الساعات الإضافية الشهرية.
- فى حالة قيام الموظف بالخروج من مكان العمل لفضاء حاجة شخصية أو فى حالة طلب الموظف التأخير عن الحضور فى ساعات العمل المقررة، يقوم الموظف بتحرير نموذج "إذن غياب/تأخير/مغادرة" وإعتماده من المدير المختص وإدارة الموارد البشرية.

ساعات العمل الإضافية:

- يجوز تشغيل الموظفين فى غير أوقات العمل الرسمية فى حالات الضرورة وبالشروط والأوضاع المحددة بنظام العمل وذلك على النحو الآتى:
- يقوم المدير المختص بتحرير نموذج "تشغيل ساعات إضافية" مع بيان الأعمال المطلوب إنجازها وعدد الساعات اللازمة لذلك وعدد وأسماء الموظفين المطلوب تشغيلهم، ثم يقوم بإرسال النموذج لإدارة الموارد البشرية قبل الموعد المحدد للتشغيل لإعتماده وإرسال نسخة منه إلى الإدارة المالية.

العطلات والأعياد الرسمية:

1. يستحق كافة الموظفين أجازة بأجر كامل فى العطلات والأعياد الرسمية التى قررها قانون العمل وهى بالتفصيل كما يلى:

- عيد رأس السنة الهجرية (اليوم الأول من شهر محرم).
- المولد النبوى الشريف (اليوم الثانى عشر من شهر ربيع الأول).
- عيد الفطر (ثلاثة أيام وهى الوقفة والأول والثانى من شهر شوال).
- الوقوف بعرفات وأول وثانى وثالث أيام عيد الأضحى (الأيام التاسع والعاشر والحادى عشر والثانى عشر من شهر ذى الحجة).
- رأس السنة الميلادية
- يوم الإسراء والمعراج

- عيدي التحرير والعيد الوطني (اليوم الخامس والسادس والعشرين من شهر فبراير).
- 2. يجوز للشركة تجاوز هذه الاجازات حسب ما تراه الادارة العليا.
- 3. يجوز للشركة اعطاء اجازة للعاملين اذا وقع يوم عمل بين عطلة رسميه وعطلة نهاية الاسبوع.

الاجازة السنوية:

يتم حساب مدة الاجازة السنوية وفقاً لنظام العمل المعمول به.

▪ الإجراءات:

1. يقوم طالب الاجازة بتعبئة نموذج "طلب اجازة" ويحدد تاريخ الطلب وتاريخ بدء الاجازة وانتهائها وعدد أيام الاجازة المطلوبة، ثم يقدمه للمدير المختص قبل القيام بالاجازة بوقت كاف للموافقة والاعتماد.
2. يقوم المدير المختص بإرسال النموذج لإدارة الموارد البشرية قبل قيام طالب الاجازة بأجازته.
3. تقوم إدارة الموارد البشرية بتسجيل الاجازة في نموذج "سجل الاجازات السنوية وبدون أجر" الخاصة بكل موظف والتي يتم الاحتفاظ بها بملف الموظف.

الاجازة المرضية:

- يتم تحديد واعتماد الاجازات المرضية من الجهات الطبية الخارجية.
- يقوم الموظف بإخطار إدارة الموارد البشرية بالاجازات المرضية فور اعتمادها.
- يتم الاحتفاظ الشهادات المرضية لكل موظف بالشركة، مبنياً ببيانات الموظف وتاريخ ترده على الكشف الطبي وبيان المرض، وتحفظ بالملف الخاص بالموظف.
- للموظف الذي يثبت مرضه الحق في اجازة مرضية طبقاً لقانون العمل.

اجازة الوضع ورعاية الطفل:

- للموظفة الحق في اجازة وضع مدتها سبعة يوماً بأجر كامل طبقاً لقانون العمل.
- كما تستحق الموظفة بناءً على طلبها اجازة بدون أجر لرعاية طفلها طبقاً لقانون العمل.

اجازة للتراحم مع الأقربين

- عند حدوث حالة وفاة لا قدر الله لفرد من أفراد العائلة المباشرة (الاب - الام - الاخوة الاخوات - الابناء - الزوج او الزوجة) يتم منح الموظف ثلاثة أيام اجازة متصلة مدفوعة الأجر.

المأموريات:

رحلة عمل خارجية:

- في حالة تكليف الموظف بالقيام بمأمورية خارج دولة الكويت، يتم تحرير نموذج "مأمورية/رحلة عمل" بواسطة المدير المختص للموافقة المبدئية، ويتم تسليم النموذج لإدارة الموارد البشرية لمراجعتها ورفعها للإدارة العليا للموافقة والاعتماد.

- يتم إرسال نسخة إلى الإدارة المالية لإتخاذ اللازم نحو صرف السلف تحت حساب المأموريات، في حين يسلم الأصل للقائم بالمأمورية ليحتفظ به لحين إنتهاء المأمورية.
- يتم إتخاذ الترتيبات المبدئية بواسطة الشؤون الإدارية مثل إعداد الخطابات اللازمة للحصول على التأشيرات.
- بعد إتمام المأمورية، يقوم القائم بالمأمورية بتحرير الجزء الخاص ببيان إتمام المأمورية ويعتمده من المدير المختص.
- يسلم الأصل مرة أخرى إلى إدارة الموارد البشرية لإنهاء حسابات البدلات المستحقة عن المأموريات ومن ثم يرسل الأصل إلى الإدارة المالية لإنهاء التسويات المالية الخاصة بالمأمورية طبقاً للائحة المأموريات وبذل السفر المعتمدة.

مأمورية عمل داخلية:

- يجوز تكليف الموظف بالقيام بمهمة محددة داخل دولة الكويت وفقاً لمقتضيات العمل، وبناءً على ذلك:
- يعتبر القائم بالمأمورية في الخدمة خلال مدة المأمورية ويصرف راتبه بالكامل.
- يقوم المدير المختص بتحرير نموذج "استأذان".

الواجبات الوظيفية والمخالفات الإدارية والجزاءات التأديبية:

الواجبات الوظيفية:

يترتب على تعيين الموظف في إحدى الوظائف بالشركة، التعهد بالعمل بما يسعه من جهد وفي حدود صلاحيات وظيفته على تحقيق أهداف الشركة ورعاية مصالحها والمحافظة على أموالها وممتلكاتها وأسرارها وكافة المستندات والوثائق الخاصة بعمله، ويلتزم الموظف بوجه عام بأداء واجباته الوظيفية والإمتناع عن الأعمال المحظورة وإلا تعرض للمسئولية التأديبية.

المخالفات الإدارية:

- يقصد بالمخالفات الإدارية أى مخالفة يقوم بها الموظف بما لا يتفق مع اللوائح التنظيمية الداخلية المعتمدة للشركة، أو بما لا يتفق ونظام العمل المعمول به بشرط أن تكون المخالفة لأمر ذا صلة بالعمل.
- يجوز في المخالفات التي يعاقب عليها بالإندازار أو الخصم من الراتب الذي لا يزيد مقداره عن يوم واحد أن يكون التحقيق شفاهة على أن تثبت المخالفة في قرار توقيع الجزاء. ويحتسب الخصم على الأجر الأساسي للموظف.
- لإدارة الشركة أن توقف الموظف عن العمل متى إقتضت مصلحة التحقيق ذلك.

الجزاءات التأديبية:

- الجزاءات التأديبية التي يجوز توقيعها على الموظف في حالة مخالفة اللوائح التنظيمية الداخلية أو نظام العمل:
- 1. نكت النظر.
- 2. الإنذار.

3. الخصم من الراتب.
4. الفصل من الخدمة وفقاً لإشتراطات وأحكام نظام العمل.
- المخالفات الجسيمة التي تصل عقوبتها للفصل:
 1. ارتكاب الموظف خطأ جسيم نشأ عنه أضرار جسيمة لصاحب العمل.
 2. تغيب الموظف بدون سبب مشروع أكثر من عشرون يوماً متقطعة خلال العام أو أكثر من سبعة أيام متصلة خلال العام.
 3. إنتحال الموظف شخصية غير صحيحة أو تزوير مستندات.
 4. إفشاء أسرار العمل مما يؤدي إلى إلحاق الضرر به.
 5. منافسة صاحب العمل في ذات نشاطه بدون إذن.
 6. الإعتداء على صاحب العمل أو الرؤساء أو الزملاء أثناء العمل أو بسببه.
 7. تعاطي المخدرات والمشروبات الكحولية أثناء العمل.
 8. توزيع منشورات أو جمع أموال دون موافقة إدارة الشركة.
 9. قبول هدايا أو رشاًوى أو استخدام أصول الشركة لأغراض شخصية.
 10. صدور أحكام قضائية ضد الموظف في أمور مخرلة بالشرف والأمانة والأداب العامة.
- إجراءات توقيع الجزاء الإدارى:
 - يقوم الرئيس المباشر للموظف المخالف برفع مذكرة للمدير المختص التابع له الموظف يوضح بها المخالفة وملابساتها.
 - تحول المذكرة لإدارة الموارد البشرية لمراجعتها حسب نظام العمل المعمول به وتحرير نموذج "إجراء جزائى" ويتم رفعه للإدارة العليا للموافقة والإعتقاد.
 - تقوم إدارة الموارد البشرية بتوقيع الجزاء والإحتفاظ بنسخة من الإجراء الجزائى بملف الموظف.

إنقضاء علاقة العمل وإنهاء خدمة الموظفين:

- تنتهى خدمة الموظفين بالشركة طبقاً لنصوص نظام العمل واللائحة التنظيمية للشركة فى أى من الحالات الآتية:
 1. الاستقالة
 2. انتهاء مدة التعاقد فى العقد محدد المدة
 3. الفصل للغياب المتكرر
 4. انتهاء الخدمة أو الفصل لعدم الكفاءة
 5. العجز الكلى عن أداء العمل المكلف به
 6. المرض الذى لا يرجى شفاءه
 7. الحكم نهائياً بعقوبة جنائية أو بعقوبة مقيدة للحرية
 8. الوفاة حقيقة أو حكماً.

الإستقالة:

- فى حال رغبة الموظف فى الإستقالة من العمل فيجب عليه مراعاة أن يخطر إدارة الشركة برغبته فى الإستقالة قبل موعد الإستقالة بثلاثة شهور.

- يقوم الموظف الذي يرغب في الإستقالة من العمل بالتقدم بإستقالته محررة إلى المدير المختص التابع له للحصول على موافقته، على أن تتضمن الإستقالة إسم الموظف والوظيفة وتاريخ الإستقالة وتاريخ تحرير الطلب وموقعاً عليها بكتابة الإسم بخط واضح.
- يقوم المدير المختص بكتابة رأيه على الطلب وبحول الطلب لإدارة الموارد البشرية
- تقوم إدارة الموارد البشرية بمراجعة طلب الإستقالة المقدم وإستقصاء رأى الموظف المستقيل عن بعض الأمور المتعلقة بالعمل بالشركة وبخاصة في إدارته وإستطلاع رأيه في نظم وبيئة العمل والأسباب الرئيسية للإستقالة وبعض المعلومات الأخرى التي قد تفيد في دراسة حالات ترك العمل بما يسهم في تطوير بيئة العمل.
- يتم رفع الإستقالة للعرض على الإدارة العليا للموافقة والإعتماد.
- تقوم إدارة الموارد البشرية بإستيفاء إجراءات إخلاء الطرف وتسليم العهد والأدوات والمستلزمات التي بحوزة الموظف من كافة الإدارات المعنية ثم تقوم بتسوية مستحقات الموظف وتسليم كافة مستحقاته.
- يقوم الموظف المستقيل بالتوقيع على إستمارة تأمينات (إنهاء خدمة مؤمن عليه) على أن يتم تسليم الموظف نسخة من الإستمارة بعد تسليمها رسمياً لهيئة التأمينات الإجتماعية، ثم تقوم إدارة الموارد البشرية بتسليم الموظف أصل مسوغات التعيين ويوقع الموظف على صور منها بالإستلام وتحفظ الصور بالملف، كما يقوم بالتوقيع على نموذج "إبراء ذمة"، ثم يمنح الموظف شهادة بيانات وظيفية "شهادة خبرة"، ويتم تحرير نموذج "إخلاء طرف" في حالة طلب الموظف الحصول عليه.
- وفي حالة رغبة الموظف العدول عن إستقالته فيجوز له التقدم بطلب كتابي بذلك لإدارة الموارد البشرية خلال أسبوع من تاريخ إبلاغه بقبول إستقالته، وفي هذه الحالة تعتبر الإستقالة كأن لم تكن وتخطر الإدارة التابع لها بذلك بموجب صورة من طلب العدول عن الإستقالة المقدم منه.

فصل للغياب المتكرر أو الإنقطاع عن العمل:

يجب نظام العمل المعمول به لصاحب العمل إنهاء خدمة الموظف إذا تغيب بدون مبرر مشروع أكثر من عشرون يوماً متقطعة أو أكثر من سبعة أيام متصلة خلال السنة الواحدة. تتم إجراءات إنهاء الخدمة للموظف بعد قيام إدارة الموارد البشرية بمراجعة بيان الحضور والانصراف وبيان الأجازات العارضة والمرضية وبيان المأموريات الخاصة بالموظف، ويتم إنهاء خدمته في هذه الحالة طبقاً لقانون العمل

إنهاء الخدمة أو الفصل لعدم الكفاءة:

- في حالة ثبوت عدم كفاءة الموظف خلال فترة الإختبار (ثلاث أشهر - ما لم ينص عقد العمل المبرم مع الموظف على غير ذلك) تقوم إدارة الموارد البشرية بإخطار الموظف بإنهاء التعاقد معه خلال فترة الإختبار، وعليه يتم إنهاء وتسوية مستحقاته وتسليمه مسوغات تعيينه بعد التأكد من عمل بيان ترك الخدمة من الإدارات المعنية.
- كما يجوز إنهاء خدمة الموظف في حالة ثبوت عدم كفاءة الموظف ويتبع في هذه الحالة الإجراءات التالية:
 1. لا يجوز توجيه الإخطار للموظف خلال أجازته السنوية أو المرضية فإن بداية مهلة الإخطار تحسب بعد اليوم التالي لإنهاء الأجازة.
 2. يحق للموظف الصادر بشأنه قرار إنهاء خدمة لعدم الكفاءة أن يتغيب ساعة واحدة كل يوم أو يوم عمل كامل في أسبوع يحدده الموظف للبحث عن عمل آخر مع إستحقاقه أجر هذا اليوم كاملاً طوال فترة المهلة.

3. يقوم الموظف بعد إنقضاء فترة المهلة بإخلاء طرفه من كافة العهد والأدوات والمستلزمات التي بحوزته من كافة الإدارات المعنية.

الوفاء حقيقة أو حكماً:

- بمجرد ورود ما يفيد وفاة الموظف تقوم إدارة الموارد البشرية على الفور بإعداد كشف صرف مستحقاته لتسليمها لورثته حسب ما نصت عليه اللائحة التنظيمية للشركة وما نص عليه نظام العمل، وذلك بعد إعتاده من مدير إدارة الموارد البشرية بعد التأكد من عدم وجود عهد عينية أو مالية طرف الموظف، وتسليم ورثته كافة مستحقاته على الفور.
- في حالة وجود عهد عينية أو مالية طرف الموظف المتوفى لم يتم تسويتها، فيجب عرض الأمر على مدير إدارة الموارد البشرية الذي يرفع توصياته للإدارة العليا لإتخاذ القرار المناسب في هذا الشأن.
- تقوم إدارة الموارد البشرية بإنهاء إجراءات تسليم إستمارة تأمينات (إنهاء خدمة مؤمن عليه) لهيئة التأمينات المختص مرفقاً بها المستند الدال على الوفاء وباقي المستندات اللازمة لذلك، ثم يتم تسليم ورثته نسخة من الإستمارة بالإضافة إلى أصل مسوغات التعيين الخاصة بالموظف المتوفى.

العجز الكلي عن أداء العمل المكلف به:

- يعرض الموظف الذي يصاب بعجز كلي التقرير الطبي لإقرار الحالة.
- بمجرد ورود التقرير الذي يفيد عجز الموظف الكلي، تقوم إدارة الموارد البشرية برفع قرار إنهاء خدمة الموظف وعرضه على الإدارة العليا للموافقة والإعتداد.
- بمجرد صدور قرار اللجنة الخماسية بالموافقة، تقوم إدارة الموارد البشرية بإعداد مذكرة كشف صرف مستحقاته حسب ما نصت عليه اللائحة التنظيمية للشركة وما نص عليه نظام العمل لتسليمها له على الفور، وفي حالة وجود عهد عينية أو مالية طرف الموظف لم يتم تسويتها، فيجب عرض الأمر على مدير إدارة الموارد البشرية الذي يرفع توصياته للإدارة العليا لإتخاذ القرار المناسب في هذا الشأن.
- تقوم إدارة الموارد البشرية بإنهاء إجراءات تسليم إستمارة تأمينات (إنهاء خدمة مؤمن عليه) لهيئة التأمينات المختص ويتم تسليم الموظف نسخة من الإستمارة بالإضافة إلى أصل مسوغات التعيين الخاصة به.

الحكم نهائياً بعقوبة جنائية أو بعقوبة مقيدة للحرية:

إذا حكم على الموظف نهائياً بعقوبة جنائية أو بعقوبة مقيدة للحرية في جريمة ماسة بالشرف والأمانة أو الآداب العامة ما لم تأمر المحكمة بوقف تنفيذ العقوبة، يتم إتخاذ إجراءات إنهاء خدمته بواسطة إدارة الموارد البشرية.

الرواتب والمزايا النقدية والعينية الأخرى:

الراتب الأساسي:

- الراتب الأساسي هو الأجر الذي يعطى للموظف مقابل عمله في الشركة، مهما كان هذا الأجر أو طريقة احتسابه وبدون أية إضافات من بدلات أو مقابل ساعات إضافية أو مكافآت أو غيرها وقبل أية خصومات من ضرائب أو تأمينات أو غيرها.
- يتم تحديد الراتب الأساسي للموظف عند إلحاقه بالعمل في الشركة وفقاً لسلم الرواتب المعتمد ويجرى تعديله فيما بعد نتيجة تعديل سلم الرواتب أو نتيجة أى تغيير فى وضع الموظف أو مسؤولياته أو أدائه.

المكافآت السنوية والعمولات والحوافز الشهرية:

- يتم صرف المكافآت والحوافز للموظفين بناء على تحقيق الخطة السنوية للشركة ويتم صرف العمولات بناء على المتفق عليه مع الموظف.

المكافآت الاستثنائية:

- يحق للمدير المختص إستقداً على مدى التفانى فى العمل أن يطلب منح مكافأة تشجيعية للموظفين التابعين له.
- يحق لإدارة الشركة أن تقرر منح مكافآت عامة للموظفين بالشركة وذلك فى مناسبات خاصة يرجع تعيينها للإدارة العليا.
- يتم منح مكافأة تشجيعية للموظف بناءً على إقتراح المدير المختص ورفع له للإدارة العليا للموافقة والإعتماد، ثم إرسال نسخة إلى كل من الإدارة المالية وملف الموظف.

السيارات وبدل الإنتقال:

- توفر إدارة الشركة سيارات خاصة لبعض الموظفين او من الذين تتطلب طبيعة أعمالهم التنقل المستمر.
- كما يحصل بعض الموظفين على بدل إنتقال أو بنزين بناء على طبيعة عملهم.
- يتحمل الموظف الذى يستعمل سيارة الشركة كافة النتائج المترتبة على أى حادث أو سوء إستعمال للسيارة بما فى ذلك المبلغ الذى تخصصه شركة التأمين قبل دفع التعويضات.

الهاتف وبدل الهاتف:

- توفر إدارة الشركة وسيلة إتصال (خطوط هاتف محمول) لبعض الموظفين من الذين تتطلب طبيعة أعمالهم الإستخدام المكثف لوسائل الإتصال.
- فى حالة عدم تمكن إدارة الشركة من توفير وسيلة إتصال للموظفين الذين يحق لهم ذلك، يحصل هؤلاء الموظفين على بدل هاتف

تعويض نهاية الخدمة:

- يمنح الموظف الذى إنتهت خدماته فى الشركة تعويض نهاية الخدمة ما لم يكن هناك مانع قانونى يحرمه من هذا التعويض وفقاً لأحكام نظام العمل أو لائحة المخالفات والجزاءات.
- يستحق الموظف تعويض نهاية الخدمة عن كسور السنة بنسبة ما قضاه منها فى العمل.

- يتم احتساب تعويض نهاية الخدمة طبقاً لقانون العمل.

الترقيات وزيادة الرواتب:

الترقيات:

- تعنى الترقية نقل الموظف من درجته الوظيفية الحالية إلى درجة أعلى سواء فى نفس الإدارة الذى يعمل بها أو نقله إلى إدارة أخرى.
- تتم ترقية موظف من درجة إلى الدرجة الأعلى إذا توافرت الشروط التالية:
 - وجود وظيفة شاغرة أو إستحداث وظيفة فى الدرجة الأعلى ووجود اعتماد مالى مخصص لذلك.
 - أن يكون الموظف قد أثبت جدارته فى عمله السابق بشهادة المدير المختص.
 - أن تتوافر لدى الموظف المؤهلات والخبرات المحددة كمتطلبات بالنسبة إلى الدرجة المقترحة ترقيته لها.
 - أن تتوافر لدى الموظف الكفاءة والمقدرة على القيام بمتطلبات وظيفته الجديدة.
 - أن يخلو ملف الموظف من أى عقوبات أو أى قرار يقضى بحرمانه من الترقية.
- يتم إيقاف ترقية الموظف المحال للتحقيق بشأن شكوى ضده لم يتخذ قرار بشأنها إلى حين إتخاذ القرار، وفى حالة تبرئته يتم ترقيته إعتباراً من التاريخ الذى إستحق فيه الترقية.
- ليس شرطاً أن ترافق الترقية زيادة فى الراتب.
- يمنح الموظف المرقى إلى درجة أعلى جميع مزايا الدرجة التى تمت ترقيته إليها إعتباراً من تاريخ الترقية.

زيادة الرواتب:

- تقرر الإدارة العليا سنوياً وفقاً لوضع الشركة المالى النسبة الإجمالية للزيادات والحد الأعلى لنسبة الزيادة لأى موظف.

ملفات وسجلات الموظفين:

- تخصص إدارة الموارد البشرية لكل موظف فى الشركة ملف.
- تكون إدارة الموارد البشرية مسئولة عن إستكمال ملف الموظف بحيث يشتمل على ما يلى:
 1. مسوغات التعيين.
 2. طلب العمل + نموذج تقييم المرشح.
 3. نسخة أصلية من عقد العمل موقعاً من الموظف بما يفيد إستلامه لنسخة منه.
 4. إقرار إستلام العمل موقعاً من الموظف.
- تحتفظ إدارة الموارد البشرية بأسماء جميع الموظفين بالشركة ويتم عمل مراجعة دورية لها.

التأمينات الإجتماعية:

- يخضع جميع الموظفين الكويتيين فى الشركة لنظام التأمينات الإجتماعية المعمول به.

- تقوم إدارة الموارد البشرية بتحرير إستمارة إدراج فى نظام التأمينات الإجتماعية للموظف الجديد فور توقيعه على عقد العمل وإقرار إستلام العمل.
- تقوم إدارة الموارد البشرية بتحرير إستمارة خروج من نظام التأمينات الإجتماعية للموظف المنتهية خدمته بالشركة.

مرافق الشركة:

ممتلكات الشركة:

- يتحمل شخصياً كل من الموظفين الذين يحتفظون فى عهدهم بأموال أو موجودات مملوكة للشركة مسؤولية هذه العهد وسلامتها.
- يحق لإدارة الشركة تفتيش وفحص أى من الموجودات المملوكة لها وفى أى وقت كان ويشمل ذلك الخزائن والمكاتب وغيرها.
- لا يحق لأى موظف إستعمال أى من موجودات الشركة لأغراض شخصية أو لا تتعلق بالعمل.

الملابس والمظهر العام:

- يجب على جميع الموظفين التنبه إلى أنهم يمثلون الشركة أمام الغير وأن مظهرهم وتصرفاتهم خلال ساعات العمل تؤثر إلى حد كبير على نظرة الغير للشركة لذلك يجب التمسك بالزى اللائق

إستعمال الهاتف والفاكس والإنترنت:

- يكون إستعمال الهاتف والفاكس والإنترنت فى الشركة لأغراض العمل فقط.
- يصرح للموظفين بإستخدام الإنترنت للحصول على المعلومات اللازمة للعمل، ويجب ألا يؤدى إستخدام الإنترنت إلى تعطيل شبكة الكمبيوتر الداخلية بالشركة وألا يتعارض مع إنتاجية الموظفين، كما أن إستخدام الموظفين للإنترنت يجب أن يكون بأسلوب أخلاقى وقانونى حسب ما ورد أنفاً.
- تعد رسائل الإنترنت عامة وليست خاصة لذا يكون لإدارة الشركة الحق فى الإطلاع على أى من هذه الرسائل وتسجيل جميع الملفات والرسائل على أجهزتها.

مفهوم وأهداف ومجال تطبيق نظام تقييم أداء الموظفين

الأهداف:

- يهدف نظام تقييم الأداء للموظفين بالشركة إلى ما يلى:
 1. تحديد الاحتياجات التدريبية.
 2. تخطيط القوى العاملة (النقل، الترقية، إنهاء الخدمة،...).
 3. تحديد المزايا المالىة مثل الأرباح الموزعة على الموظفين والمكافآت السنوية وزيادة الرواتب.
 4. تحديد مدى إمكانية تجديد عقود العمل.

5. تحديد مدى نجاح الموظف الجديد فى فهم المهام المطلوبة منه، وذلك لإتخاذ قرار التعيين النهائى قبل إنتهاء فترة الإختبار.

نظام تقييم أداء الموظفين قبل إنتهاء فترة الإختبار:

- يهدف نظام تقييم الأداء للموظفين قبل إنتهاء فترة الإختبار - والمقرر مدتها بثلاثة أشهر (90 يوم) فى نظام العمل المعمول به، تبدأ إعتباراً من تاريخ أول يوم عمل فعلى - إلى تحديد مدى نجاح الموظف الجديد فى فهم المهام المطلوبة منه وإلى تحديد مدى التحقيق المنشود منه وذلك لإتخاذ قرار التعيين النهائى.

الإجراءات:

- بعد إتمام إجراءات تعيين الموظف الجديد يتم تعريفه بمهام وظيفته ومسئوليته ويقوم المشرف/المدير المختص فى أول أسبوع عمل بعقد إجتماع مع الموظف لمعرفة مدى المعلومات التى إستوعبها وإذا كان هناك المزيد من الأسئلة أو الإستفسارات أو النقاط الغير واضحة.
- يقوم المدير المختص بمتابعة تقييم الأداء للموظف المعنى، ثم تقرير مدى مناسبة الموظف للتثبيت فى وظيفته من عدمه قبل إنتهاء فترة إختبار الموظف محل التقييم بمدة أسبوع واحد على الأقل.
- فى حالة تقرير عدم مناسبة الموظف للتثبيت فى وظيفته، تقوم إدارة الموارد البشرية بإرسال "خطاب إنهاء خدمة موظف خلال فترة الإختبار" بعد إعتماده من مدير إدارة الموارد البشرية، والتوقيع على الأصل من الموظف المعنى وتسوية مستحقاته طبقاً للنظام المعمول به فى هذا الشأن.

نظام تقييم أداء الموظفين الدورى:

- يتم تقييم تحديد الاهداف والاحتياجات التدريبية اللازمه لتحقيق الاهداف حسب الإحتياج.

الإجراءات:

- يناقش المدير المباشر مع الموظف أداءه.
- يضع المدير خطة تعلم وتطوير الموظف للتغلب على أوجه القصور فى الأداء.

التدريب:

- يهدف نظام التدريب للموظفين بالشركة إلى ما يلي:
- إظهار نقاط القوة والضعف لدى الموظفين للعمل على تطوير وتحسين الأداء.
- تأهيل الموظفين الجدد للتكيف مع ظروف العمل بالشركة.
- توضيح إمكانية الترشيح لشغل وظيفة أعلى.
- فتح آفاق جديدة أمام الموظفين للتفكير العملى البناء.
- تعريف الموظفين بأحدث التطورات الخاصة بنشاط الشركة.

تحديد الاحتياجات التدريبية:

- تقوم إدارة الموارد البشرية بمخاطبة المديرين المختصين لتحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين ويقوم الرئيس المباشر بتحديد الاحتياجات من التدريب والمهارات والتعليم المطلوب له وللموظفين التابعين له، ويتم مراجعة الاحتياجات السابقة بمعرفة المدير المختص للتحقق من مدى مناسبة الاحتياجات لطبيعة العمل ومدى إحتياج العمل لها ومطابقتها مع أهداف الجودة للإدارة والهدف الرئيسى للشركة.
- يقوم المديرين المختصين بإرسال هذه الاحتياجات إلى إدارة الموارد البشرية فى موعد أقصاه أسبوعين من تاريخ إستلامها.
- تقوم إدارة الموارد البشرية بدراسة الاحتياجات التدريبية للجهات الطالبة من حيث تكرارية الموضوعات المطلوبة والأعداد المرشحة للتدريب وإمكانية التدريب الداخلى والتكلفة التقديرية، ويتم تحديد جهات التدريب المقترحة.

تقييم فاعلية التدريب:

- يقوم المدير المختص التابع له المتدرب بتقييم المتدرب بعد مرور ثلاثة أشهر من تنفيذ التدريب وذلك لمعرفة مدى تحقق الهدف من التدريب.

تدريب غير مخطط (تدريب طارئ):

- يتم اللجوء للتدريب الغير مخطط أو الطارئ فى حالات (عقد ندوات متخصصة ومتفردة قد ترد من جهات التدريب، إحتياجات تنظيمية مستحثة، التدريب على أنظمة جديدة).
- يتم طلب هذا النوع من التدريب بمعرفة الجهة الطالبة لإدارة الموارد البشرية لتحديد مدى إمكانية التنفيذ، ثم يتم عرضه على الإدارة العليا للموافقة والإعتماد.

الملف التدريبى:

- تقوم إدارة الموارد البشرية بالإحتفاظ بملف تدريبى يشتمل على:
- سجل تدريب.
- صور شهادات البرامج التدريبية الحاصل عليها.

